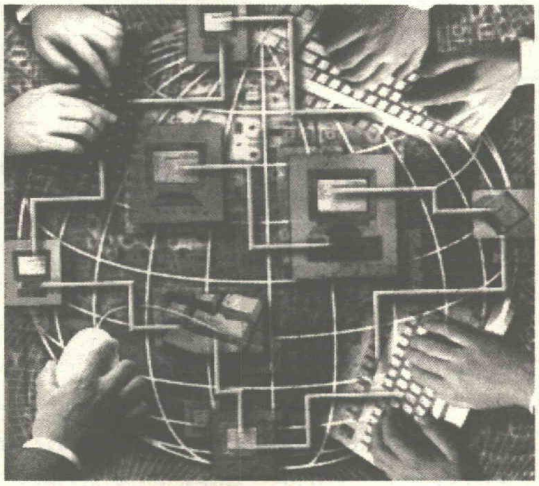
■ ยีน ภู่วรวรรณ

SMEs
Business Solutions

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ความฝันหรือความจริง...



ทางออกที่ดีของการพัฒนาธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจขนาดเล็กและย่อม ช่วยลดต้นทุนการผลิตโดยรวม และกระจายลูกค้าออกไปได้กว้างขวางยิ่งขึ้น

กระแสของเทคโนโลยียังคงหลั่งไหลอย่างต่อเนื่อง ในขณะนี้เราจะได้ยินได้ฟังเรื่องราวต่าง ๆ เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ไอทีในแวดวงธุรกิจอยู่มาก สำหรับในช่วงวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจของประเทศไทย เราเริ่มเห็นความสำคัญขององค์กรธุรกิจขนาดเล็ก และขนาดย่อม หรือที่เรียกว่า SME ธุรกิจขนาดเล็กดูจะเป็นภาคเศรษฐกิจที่แท้จริง และเป็นรากฐานของแก่นการพัฒนาที่ยั่งยืน

ขณะเดียวกันมีการกล่าวถึงกันอย่างมากในเรื่องของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า อีคอมเมิร์ซ และการทำธุรกิจแบบใช้ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า E-business

กรณีศึกษาของบริษัทเดล

บริษัทเดล (Dell) ก่อตั้งโดย ไมเคิล เดล โดยเริ่มตั้งแต่ครั้งที่เขาเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัย เขาขายคอมพิวเตอร์ให้กับลูกค้าที่สั่งสินค้าทางไปรษณีย์ ใช้หอพักเป็นสำนักงาน เปิดตู้ ปณ. รับคำสั่งซื้อและจัดส่งสินค้าตามความต้องการ

หลังจากนั้นเข้าจับธุรกิจการขายคอมพิวเตอร์ โดยเน้นให้ลูกค้าที่ไม่อยากไปที่ร้านค้าสามารถสั่งซื้อคอมพิวเตอร์ได้ เดลพยายามจัดคอมพิวเตอร์ที่มีเงื่อนไขตรงตามความต้องการของลูกค้ามากที่สุด ลูกค้าสามารถกำหนดสเปกและความต้องการของเขาเองได้

การดำเนินการของเดล ทำให้ราคาขายคอมพิวเตอร์ถูกกว่าคู่แข่งถึงประมาณสิบเปอร์เซ็นต์ กิจการของเดลค่อย ๆ เติบโตขึ้นอย่างช้า ๆ และมียอดจำหน่ายสูงขึ้นเรื่อย ๆ

ในปี ค.ศ. 1993 บริษัทยักษ์ใหญ่ทางคอมพิวเตอร์ขณะนั้นคือคอมแพค เริ่มเห็นการเติบโตของคู่แข่ง และหาทางสกัดคู่แข่งขันไม่ให้เกิดขึ้นได้ คอมแพคใช้นโยบายสงครามราคา โดยตัดราคาลดลงมาเพื่อกดดันบริษัทคู่แข่ง ผลทำให้บริษัทเดลประสบกับการขาดทุนครั้งใหญ่ โดยในปีนั้น เดลขาดทุนถึง 65 ล้านเหรียญสหรัฐฯ บริษัทเดลทำท่าจะล้มละลายลงในปีนั้น

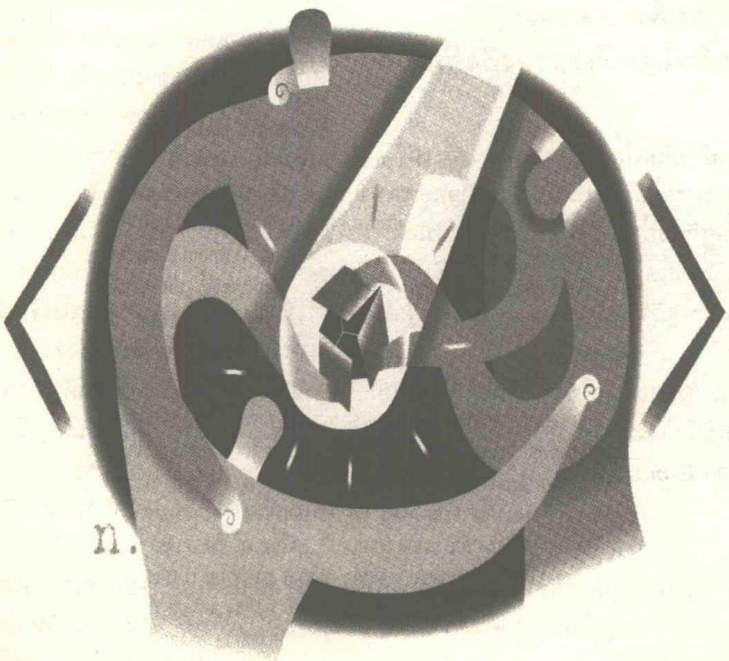
เดลประสบกับจังหวะของการแก้ตัวโดยปรับปรุงวิธีการบริหารองค์การใหม่ ประจวบกับในปี 1994 อินเทอร์เน็ตเริ่มเบ่งบานอย่างเต็มที่ เดลปรับปรุงองค์กรโดยเน้นการนำอีคอมเมิร์ซมาใช้เต็มรูปแบบ โดยหันไปจับมือกับบริษัท UPS ซึ่งเป็นบริษัทจัดส่งของด่วน เดลใช้โฮมเพจเป็นหลัก โดยให้ลูกค้าสั่งสินค้าผ่านทางโฮมเพจ โดยไม่มีพ่อค้าคนกลางที่จัดจำหน่าย เดลติดต่อกับลูกค้าโดยตรง และยังลดกระดาษเอกสารและวิธีการจัดการ ทำให้สามารถลดต้นทุนลงไปได้มาก การติดต่อโดยใช้อินเทอร์เน็ตทำให้เดลลดต้นทุนพ่อค้าคนกลางได้อีกประมาณ 20 เปอร์เซ็นต์ และการบริหารที่ดีทำให้ใช้ไอทีช่วยการประมวลผลรายการต่าง ๆ ทำให้ลดต้นทุนได้อีก 15 เปอร์เซ็นต์

สำนักบรรณสารการพัฒนา
Information Center NIDA

เดลกำหนดนโยบายขายหลักด้วยอีคอมเมิร์ซเท่านั้น โดยจับมือกับ UPS และประกาศนโยบายว่า จะสามารถส่งสินค้าให้ลูกค้าได้ภายในวันรุ่งขึ้นหลังจากที่สั่งมา เดลใช้นโยบายที่รวดเร็ว และเน้นการผลิตคอมพิวเตอร์ในลักษณะให้ทันเวลา (Just In Time) ผู้สั่งสินค้าทุกคนสามารถสอบถามสถานะของคำสั่งซื้อได้ตลอดเวลาโดยเรียกดูแบบออนไลน์ เดลขยายเวลาให้ลูกค้าทดลองใช้ดูก่อนได้จาก 60 วัน เป็น 90 วัน หากไม่พอใจยอมคืนเงินให้ลูกค้า และที่สำคัญคือ เดลมีระบบการสนับสนุนหลังการขายที่ดีเยี่ยมจนลูกค้ามั่นใจ เพราะใช้วิธีการสั่งอะไหล่มาเปลี่ยนให้ทันที โดยมีช่วงที่ตรวจสอบและบอกว่าชิ้นใดมีปัญหา

จากการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก ทำให้เดลประสบผลการขายอย่างยอดเยี่ยม ในปี 1998 เดลแซงหน้าหลายบริษัทจนทำให้มียอดขายที่โดดเด่นมาอยู่ในลำดับสอง และประสบกับการทำกำไรได้มากกว่าคู่แข่ง หุ้นในตลาดของเดลเพิ่มขึ้นกว่า 2,000 เปอร์เซ็นต์ภายในสี่ปี

เดลเป็นบริษัทหนึ่งที่ประสบผลสำเร็จและสร้างชื่อได้ในเวลาอันรวดเร็ว และทำให้เดลมีชื่อมายืนอยู่ข้าง ๆ บริษัทคอมแพค ไอบีเอ็ม HP ได้ในระยะเวลาอันสั้น ตัวอย่างของเดลจึงเป็นเรื่องของการใช้โอกาสที่เหมาะสม และการใช้จังหวะของเทคโนโลยีที่ดี



กรณีศึกษา amazon.com

ในบรรดาร้านหนังสือที่มีมาในรอบสิบปีที่ผ่านมา amazon.com เป็นร้านหนังสือที่มีการกล่าวถึงกันอย่างมาก ร้าน amazon.com เป็นร้านหนังสือที่ขายผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพียงอย่างเดียว ไม่มีใครเห็นร้านอะเมซอนในรูปแบบร้านหนังสือทั่วไป ในปี 1997 amazon.com ได้รับการกล่าวขานกันอย่างมาก มียอดขายเพิ่มขึ้นกว่า 800 เปอร์เซ็นต์ในปีนี้ และมีแนวโน้มที่เติบโตอย่างรวดเร็ว ร้านอะเมซอนได้เสนอการขายหนังสือโดยจัดเป็นร้านที่ใหญ่ที่สุดในโลก มีรายการหนังสือถึง 2.5 ล้านชื่อที่ให้ออนไลน์เลือกหาได้

สิ่งที่สำคัญคือ ลูกค้าสามารถเลือกหาหนังสือเล่มใดก็ได้ ด้วยระบบการค้นหาที่มีประสิทธิภาพ สามารถค้นหาได้ตามความต้องการ เมื่ออะเมซอนเป็นร้านที่ติดต่อกับลูกค้าโดยตรง จึงประหยัดค่าใช้จ่ายในเรื่องร้านค้าที่ปกติต้องขึ้นกับทำเลและมีค่าใช้จ่ายในเรื่องพื้นที่ราคาแพง อะเมซอนดึงดูดลูกค้าโดยเสนอราคาขายหนังสือทั่วไปในอัตราลดถึง 40 เปอร์เซ็นต์โดยเฉลี่ย และมีระบบการจัดส่งที่เยี่ยมยอด ทำให้หนังสือถึงลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

สิ่งที่สำคัญคือ ลูกค้าสามารถเลือกหาหนังสือเล่มใดก็ได้ด้วยระบบการค้นหาที่มีประสิทธิภาพ สามารถค้นหาได้ตามความต้องการ เมื่ออะเมซอนเป็นร้านที่ติดต่อกับลูกค้าโดยตรง จึงประหยัดค่าใช้จ่ายในเรื่องร้านค้าที่ปกติต้องขึ้นกับทำเล และมีค่าใช้จ่ายในเรื่องพื้นที่ราคาแพง อะเมซอนดึงดูดลูกค้าโดยเสนอราคาขายหนังสือทั่วไปในอัตราลดถึง 40 เปอร์เซ็นต์โดยเฉลี่ย และมีระบบการจัดส่งที่เยี่ยมยอด ทำให้หนังสือถึงลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

ที่สำคัญคือ อะเมซอนมีระบบการรีวิวหนังสือ เพื่อให้ผู้เข้ามาที่ร้านสามารถรับรู้ โดยมีผู้เชี่ยวชาญทำสรุปเนื้อหาของหนังสือไว้ให้ นอกจากนี้ยังมีลิงก์เชื่อมโยงไปยังโฮมเพจของผู้เขียนหรือผู้เกี่ยวข้อง มีประวัติผู้เขียนและมีรายละเอียดในเรื่องที่เกี่ยวข้องให้อ่านเล่น

อะเมซอนยังจัดรายการชิงโชค โดยให้ลูกค้าช่วยแนะนำหรือทำการรีวิวหนังสือให้ มีการสร้างบุ๊คคลับที่ให้เป็นสมาชิก มีข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหนังสือใหม่

อะเมซอนใช้กลยุทธ์การสร้างบริษัทด้วยอีคอมเมิร์ซและทำให้บริษัทมียอดขายได้สูงมาก ทำให้รูปแบบทางการตลาดของหนังสือเปลี่ยนแปลงไป จนร้านหนังสือใหญ่ที่สุดในโลก ที่มีเชนมากมาย เช่น Barns and Noble ต้องหันมาปรับกลยุทธ์และใช้ระบบออนไลน์สั่งหนังสือเช่นกัน ส่วนร้านหนังสือระดับรองลงมากอีกหลายร้านเริ่มมีปัญหาในเรื่องการแข่งขัน

อะเมซอนประสบผลสำเร็จอย่างใหญ่หลวงด้วยกลยุทธ์ทางการค้าในยุคไอที ใช้ไอทีให้เกิดประโยชน์ โดยเน้นการสร้างความสะดวกสบายในการสั่งสินค้า การเข้ามาตรวจหรือเยี่ยมชมหนังสือ การกระจายลูกค้า และมีสินค้าคอยบริการให้ลูกค้ามากมายในระดับที่พอใจ ผู้ซื้อใช้ระบบไฮเทคที่สามารถรองรับกับบุคคลที่แสวงหาความรู้ใหม่ ซึ่งส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นและใช้อินเทอร์เน็ตอยู่แล้ว สิ่งที่สำคัญคือราคา ซึ่งหากซื้อผ่านทางอินเทอร์เน็ตก็จะได้สินค้าในราคาที่ถูกกว่าการไปซื้อเองที่ร้านค้า ทั้งนี้เพราะต้นทุนการขายของการใช้อีคอมเมิร์ซถูกกว่า ทำให้ขนาดของตลาด และร้านของอะเมซอนเป็นร้านหนังสือขนาดใหญ่ได้ง่ายและรวดเร็ว ทุกวันนี้อะเมซอนมีรายชื่อซีดีรอมถึง 2 แสนชื่อ และหนังสือถึงกว่า 2.5 ล้านชื่อ

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นทางออกของการดำเนินธุรกิจแนวใหม่ที่สร้างยอดขายได้อย่างรวดเร็ว ถ้ามีกลยุทธ์ในการดำเนินการดี มีการจัดส่งสินค้าที่รวดเร็วและลดต้นทุนรวมลง ทำให้ขายสินค้าได้ถูกลง สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า

การสร้างร้านค้าบนอินเทอร์เน็ต

เมื่อเห็นความสำเร็จที่เป็นตัวอย่างมาแล้ว หลายคนอาจเริ่มมองดูความเป็นไปได้ หลายคนอาจพูดถึงโอกาส สิ่งที่แน่นอนคือพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นเทคโนโลยีที่กำลังจะเริ่มขึ้น และมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นในอนาคตอย่างแน่นอน หน่วยงานรัฐบาลหลายแห่ง เช่น กระทรวงพาณิชย์ได้ชี้นำธุรกิจในไทยหลายแห่งให้เริ่มสนใจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เสียตั้งแต่บัดนี้ เพื่อไม่ให้เสียโอกาสในเรื่องการแข่งขันกับต่างประเทศ และเปิดโอกาสการขายสินค้าและบริการออกไปภายนอกให้ได้มาก

การสร้างร้านค้าบนอินเทอร์เน็ตคงต้องพิจารณากลุ่มเป้าหมายของสินค้า โดยเฉพาะในปัจจุบัน และแนวโน้มในอนาคต จุดเริ่มต้นของการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อาจเริ่มจากการสร้างโฮมเพจ เพื่อแนะนำสินค้าอย่างเดียว สร้างโฮมเพจโดยมีจุดล่อใจ เพื่อให้มีชื่อโฮมเพจติดตาหรือจำได้ง่าย

สิ่งที่น่าสังเกตคือ ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตโดยเฉพาะในประเทศไทยเป็นคนรุ่นใหม่ ได้แก่ นักเรียน นิสิตนักศึกษา โดยเฉพาะยังอยู่ในวัยรุ่น กลุ่มต่อมาคือกลุ่มทำงานในระดับออฟฟิศที่ทันสมัย ดังนั้นจึงต้องพิจารณากลุ่มเป้าหมายที่จะสนใจในสินค้าของตนเอง

กลุ่มวัยรุ่นหรือกลุ่มคนรุ่นใหม่มีโอกาสกับการปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีได้ง่าย และสามารถใช้เทคโนโลยีได้ง่าย ดังจะเห็นจากตลาดสินค้าในกลุ่มนี้ เช่น วิทยุติดตามตัว เพจเจอร์ การถ่ายสติกเกอร์ เกม ซีดี หนังสือ ของที่เป็นแฟชั่น ซึ่งได้แก่ เสื้อผ้า ของใช้ส่วนตัว

หากดูจากร้านค้าที่ทำการค้าบนอินเทอร์เน็ตที่มีอยู่ในปัจจุบัน ส่วนใหญ่เป็นสินค้าที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อสาร ของใช้ส่วนตัวต่าง ๆ นอกจากนี้ยังคงใช้เป็นที่โฆษณาขายสินค้าหรือการติดต่อซื้อขายสินค้าที่หายาก หรือเป็นที่นิยมชมชอบของกลุ่มคนบางกลุ่ม อาจจะอยู่ในกลุ่มเฉพาะ

ร้านค้าบนอินเทอร์เน็ตจึงต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพความต้องการของผู้คนที่ไม่ต้องการเดินทางไปร้านค้าจริง หรือเป็นสินค้าที่หาซื้อจากที่อื่นได้ยาก โดยเฉพาะสินค้าจากประเทศหนึ่งอาจจะหายากในอีกประเทศหนึ่ง

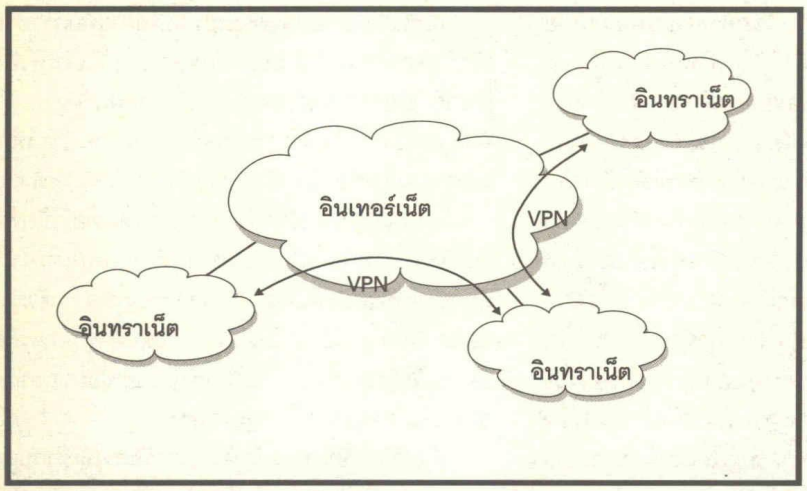
เริ่มต้นจากการตั้งชื่อ

เริ่มแรกของการมีร้านค้าก็คงต้องตั้งชื่อร้าน และหาทางจดทะเบียนชื่อบนอินเทอร์เน็ต การจดทะเบียนชื่อโดเมน ถ้าเป็นที่สหรัฐอเมริกาก็ใช้ชื่อเป็น .com ถ้าในประเทศไทยก็เป็น .co.th หรือจะตั้งร้านค้าหนึ่งแต่มีชื่ออยู่ในทะเบียน .com และ .co.th ก็ได้ การจดทะเบียนชื่อในปัจจุบันต้องเสียค่าใช้จ่าย ซึ่งจะเก็บครั้งแรกเมื่อจดทะเบียนและมีการเรียกเก็บเป็นรายปี สำหรับในระบบสากลจดทะเบียนกับ InterNIC แต่ในประเทศไทยติดต่อกับ ISP เพื่อให้ดำเนินการให้ก็ได้

หลายคนอาจไม่ต้องการข้อยุ่งยากทางเทคนิค ดังนั้นเมื่อเริ่มต้นสร้างเว็บไซท์ ต้องมีโฮสต์ที่เก็บเว็บและเชื่อมต่อเป็นเครือข่ายเข้ากับอินเทอร์เน็ต ปัจจุบัน ISP หลายแห่งเปิดบริการดำเนินการให้โดยเสียค่าบริการเป็นรายเดือน โดยนำเว็บไซท์มาเก็บไว้ในโฮสต์ของ ISP สำหรับการบริหารและการอัพเดตข้อมูลก็จะมีการตกลงกัน โดยปกติผู้เป็นเจ้าของสามารถเข้าไปดูแลและดำเนินการได้เอง

เพื่อให้เจ้าของตั้งเว็บไซท์ของตัวเองได้ง่าย จึงมีผู้ผลิตซอฟต์แวร์ช่วยจัดการร้านค้า ซอฟต์แวร์ดังกล่าวเป็นการบริหารร้านค้าแบบอีคอมเมิร์ซโดยตรง ซอฟต์แวร์ดังกล่าวมีขีดความสามารถรองรับการตั้งร้านค้าได้ด้วยตนเอง ขีดความสามารถทั่วไปประกอบด้วย

การสร้างโฮมเพจ เป็นซอฟต์แวร์ที่ทำให้ผู้ใช้สร้างโฮมเพจได้ง่าย โดยการเชื่อมโยงการอัพโหลดและดาวน์โหลดข้อมูลเข้าสู่เซิร์ฟเวอร์ได้ง่าย การดำเนินการบางอย่างอาจกระทำโดยตรงกับเซิร์ฟเวอร์



รูปที่ 1 การสร้างเครือข่ายร่วมกันบนอินเทอร์เน็ต เพื่อทำธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกันโดยใช้เทคโนโลยี VPN

การสร้างแคตาล็อกสินค้า เพื่อให้ดูเหมือนเป็นร้านค้า ซอฟต์แวร์ดังกล่าวจึงนำเอารายการสินค้ามาสร้างเป็นแคตาล็อกที่น่าดู มีการให้ข้อมูลประกอบต่าง ๆ ได้

การเพิ่มเติมรายการสินค้า ผู้ดูแลร้านค้าสามารถเพิ่มรายการสินค้าเข้าไปในร้านค้า โดยรูปแบบการออกแบบของการแสดงสินค้าแต่ละชนิดทำได้ง่าย และมีรูปฟอร์มให้เลือกได้หลายแบบ สามารถเชื่อมโยงการสร้างแคตาล็อกได้

การจัดการสินค้าคงคลัง ซอฟต์แวร์ที่จัดการร้านค้ายังมีระบบเชื่อมโยงกับระบบการดูแลสินค้าคงคลังต่าง ๆ

การรับคำสั่งซื้อ เมื่อมีผู้สั่งซื้อสินค้าทางเว็บ ซอฟต์แวร์จะรับคำสั่งซื้อ มีการคำนวณราคาและรับรายละเอียดการสั่งซื้อ

การประมวลผลคำสั่งซื้อ เป็นการประมวลผลรายการต่าง ๆ ที่รับคำสั่งซื้อมา และดำเนินการให้ซอฟต์แวร์ส่วนหลังดำเนินการต่อไป

ซอฟต์แวร์บริการการค้นหา เนื่องจากจำนวนรายการสินค้าที่เก็บไว้ในร้านและสร้างเป็นเว็บเพจเป็นจำนวนมาก ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีระบบการค้นหา (search engin) เพื่อให้บริการลูกค้าที่ต้องการหาสินค้าที่ต้องการ

การบริหารร้านค้า เป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการดูแลและดำเนินการด้านต่าง ๆ ตั้งแต่การบริหารสินค้า การติดต่อกับฝ่ายการเงิน การโอนย้ายเงินระหว่างธนาคาร ฯลฯ

การสร้างรายงานและการวิเคราะห์ดำเนินการ เพื่อให้ผู้ดูแลร้านค้าได้ทราบถึงสถานการณ์การดำเนินการ ซอฟต์แวร์บริหารร้านค้าจึงต้องมีการสร้างรายงานวิเคราะห์ รายงานสรุปสภาพการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ดำเนินการได้ทราบความเคลื่อนไหวของร้านค้าได้ดียิ่งขึ้น

ปัจจุบันมีซอฟต์แวร์ที่โฆษณาขายในท้องตลาดเกี่ยวกับการบริหารและจัดการอีคอมเมิร์ซอยู่หลายโปรแกรม ผู้พัฒนาซอฟต์แวร์เหล่านี้เน้นการใช้งานได้ง่าย เพื่อให้การดูแลร้านค้าทำได้แบบอัตโนมัติมากขึ้น เพื่อว่าจะลดค่าใช้จ่ายการบริหารร้านค้าลง

การมองไปข้างหน้า

ผู้บริหารองค์กรที่ดีจำเป็นต้องมองไปข้างหน้า ต้องเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ที่กว้างและไกล อีคอมเมิร์ซเป็นทางเลือกหนึ่งที่จะเปิดการค้าขายออกไปยังโลกกว้าง ที่สำคัญคือการทำการค้ากับคนรุ่นใหม่ บุคคลที่ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อ ดังนั้นการเลือกสินค้าและบริการจะต้องเน้นกลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจน

อย่างไรก็ดี ถึงแม้องค์กรจะไม่ได้ดำเนินการค้าขายโดยตรง แต่จากสถานะปัจจุบันการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อประกอบการธุรกิจอย่างอื่นก็ทำได้อีกมากมาย ขึ้นอยู่กับว่าใครจะเป็นผู้นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้มากกว่ากัน

อินเทอร์เน็ตกำลังเชื่อมคนทั้งโลกให้เป็นสังคมเดียวกัน การเปิดตัวเองในสังคมใหม่ที่จะต้องเกิดขึ้นอย่างแน่นอนในอนาคต เป็นเรื่องที่ต้องให้ความสนใจ

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ยังรวมถึงการทำธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ (E-business)

การดำเนินการทางธุรกิจปัจจุบันเกี่ยวข้องกับความร่วมมือระหว่างกัน การสร้างพันธมิตรทางการดำเนินธุรกิจ องค์กรเกือบทุกอย่างเริ่มเห็นความสำคัญของการสร้างเครือข่ายในองค์กร ที่เรียกว่า **อินทราเน็ต** อินทราเน็ตเป็นเครือข่ายดำเนินการในองค์กรที่เริ่มจากการใช้งานพีซีในระดับส่วนตัว มาเป็นการสร้างเครือข่ายเวิร์กกรุ๊ป (workgroup) เทคโนโลยีเวิร์กกรุ๊ปเน้นการทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยใช้เครือข่ายแลน อาจเริ่มจากเครือข่ายแลนเพียงวงเดียวหรือใช้ฮับเชื่อมโยงพีซี แต่ในองค์กรมีหลายฝ่ายหลายแผนก ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องรวมกลุ่มการทำงานหลายเวิร์กกรุ๊ปเข้าด้วยกัน มีการใช้อุปกรณ์สวิตชิงทางเครือข่ายมาใช้ เมื่อรวมเวิร์กกรุ๊ปเข้าด้วยกันก็จะได้เครือข่ายขององค์กรหรือที่เรียกว่า อินทราเน็ต โดยมีประตูที่เรียกว่า เกตเวย์ เชื่อมต่อไปยังอินเทอร์เน็ต

การทำธุรกิจร่วมกันก่อให้เกิดลูกโซ่ที่เอื้ออำนวยประโยชน์ระหว่างกัน ลูกโซ่ของธุรกิจที่ต้องดำเนินการร่วมกันเรียกว่า ซัพพลายเชน (supply chain) และดีมานด์เชน (demand chain) ลองพิจารณาอย่างง่าย ๆ เช่น การไฟฟ้าจ่ายไฟฟ้าให้องค์กรเรา ดังนั้นการไฟฟ้าจึงอยู่ในซัพพลายเชนด้วย ถ้าโรงไฟฟ้าจ่ายไฟได้ดี ไฟฟ้าไม่ดับ กิจการเราก็ไม่มีปัญหา ถ้าการไฟฟ้าดำเนินกิจการดีจนมีกำไร จนอาจทำให้การขึ้นค่าไฟฟ้าไม่จำเป็นจะต้องทำ เราก็มีประโยชน์ด้วย ดังนั้นในทุกธุรกิจจะมีความเกี่ยวโยงกัน ในลักษณะเอื้อประโยชน์ซึ่งกันและกัน การดำเนินการในปัจจุบันจึงต้องเกี่ยวข้องในลักษณะที่เชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนเอื้ออำนวยประโยชน์

เมื่อเทคโนโลยีเครือข่ายเจริญก้าวหน้า ทุกองค์กรมีอินทราเน็ตและเชื่อมต่อเข้าสู่เครือข่ายสากลที่เรียกว่าอินเทอร์เน็ต การทำธุรกิจร่วมกันในลักษณะอีบิสิเนสจึงเกิดขึ้นได้ง่าย ประจวบกับมีการพัฒนาเทคโนโลยีของการเชื่อมเครือข่ายอินทราเน็ตในลักษณะเฉพาะที่สร้างเครือข่ายใหม่ซ้อนลงบนอินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีนี้ได้แก่ VPN-Virtual Private Network ดังนั้นการสร้างเครือข่ายซัพพลายเชนผ่านทาง VPN จึงเป็นเรื่องที่เป็นไปได้

การดำเนินการทางธุรกิจในปัจจุบันจึงต้องอาศัยเครือข่าย เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันโดยทันทีทันใด อย่างไรก็ดี เมื่ออินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายสาธารณะ การสร้างเครือข่ายร่วมของอินทราเน็ตจึงต้องสร้างเครือข่ายให้มีความปลอดภัยสูง VPN จึงเสมือนเป็นข่ายข้อมูลจากเฉพาะที่เชื่อมโยงกันผ่านทางอินเทอร์เน็ต

หนทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อีกยาวไกล

ประเทศสิงคโปร์ประกาศชัดเจนที่จะให้สิงคโปร์เป็นเกาะข้อมูลข่าวสาร โดยตั้งเป้าให้ทุกบ้านมีสายสัญญาณข้อมูลเข้าบ้าน และสร้างโครงการชื่อว่า **liveWIRE** หรือชีวิตที่อยู่บนสายสัญญาณข้อมูล การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันจะเกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารและการใช้งานอยู่มาก

สำหรับประเทศที่พัฒนาแล้ว ทุกประเทศให้ความสำคัญกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างมาก มีการรณรงค์สร้างโครงสร้างพื้นฐานที่รองรับการบริการต่าง ๆ อีกมาก ในสหรัฐอเมริกาได้เริ่มโครงการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง โดยใช้ชื่อว่า อินเทอร์เน็ตยุคใหม่ (NGI-Next Generation Internet) เป้าหมายที่สำคัญคือให้โครงสร้างพื้นฐานทางอินเทอร์เน็ตรองรับการใช้งานได้พอเพียง

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์น่าจะเป็นทางออกที่ดีของการพัฒนาธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจขนาดเล็กและย่อม เพราะช่วยลดต้นทุนการผลิตโดยรวม และยังกระจายลูกค้าออกไปได้กว้างขวางยิ่งขึ้น

ก็ต้องรีบปรับและมองหาโอกาสกันได้แล้ว เพื่อว่าการแข่งขันในยกต่อไป ธุรกิจไทยจะได้สู้ต่างชาติได้บ้าง